



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de Atendimentos

COVID 19

110^a Semana



Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Índice

Estrutura da Ouvidoria.....	3
Introdução	4
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...	5
Assunto das Manifestações.....	7
Plantões Ouvidoria	12
Conclusão	13

Ouvidoria – AGETRANSP

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzic

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Introdução

A Ouvidoria da Agetransp veio, por intermédio deste relatório, desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 18 a 22 de abril de 2022.

Um dos objetivos do presente documento foi elucidar os principais motivos pelos quais os usuários dos serviços públicos concedidos, os quais a Agetransp regula e fiscaliza, recorreram a esta Ouvidoria na semana de referência.

Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

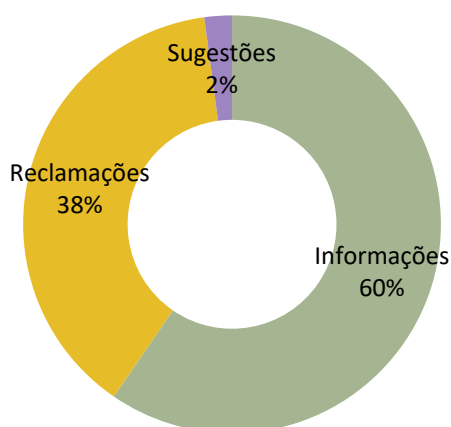
A Ouvidoria, através do seu centésimo décimo relatório semanal considerando a situação de emergência na saúde pública no Estado, de acordo com a publicação do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021, que dispunha sobre a prorrogação do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo Coronavírus até o dia 01 de julho de 2022, destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações.

Este relatório também possuiu objetivo de acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual quanto municipal, afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na semana de análise foram coletadas 47 manifestações, sendo 28 informações, 18 reclamações e 1 sugestão. As informações, quando comparadas com a semana anterior, cresceram 40% e informações reduziram 17,6%. As participações dos tipos de manifestação podem ser visualizadas no gráfico abaixo:

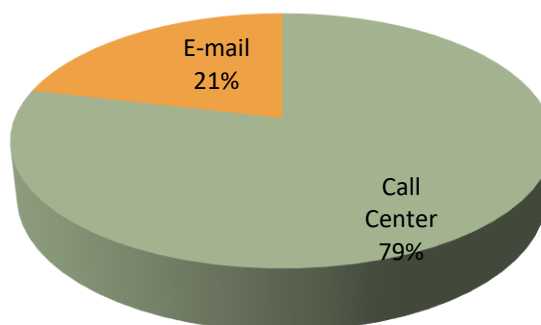
Tipo de Manifestação



O principal canal de coleta de manifestações foi o telefone, assim como na semana anterior. No entanto, o percentual de registros por ele reduziu de 83,6% para 78,7%, havendo crescimento assim da participação do e-mail.

Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	37	78,72%
E-mail	10	21,28%
Total Geral	47	100,00%

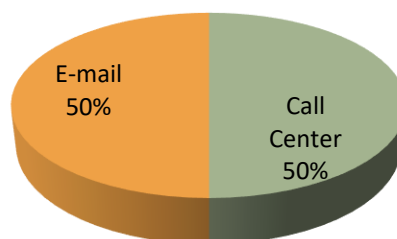
Canal de Atendimento das Manifestações



Em relação às reclamações, ambos os canais apresentaram o mesmo número de reclamações. Pontua-se que 90% dos registros por e-mail foram reclamações, ao passo que, no sistema telefônico, este percentual foi de 24,3%.

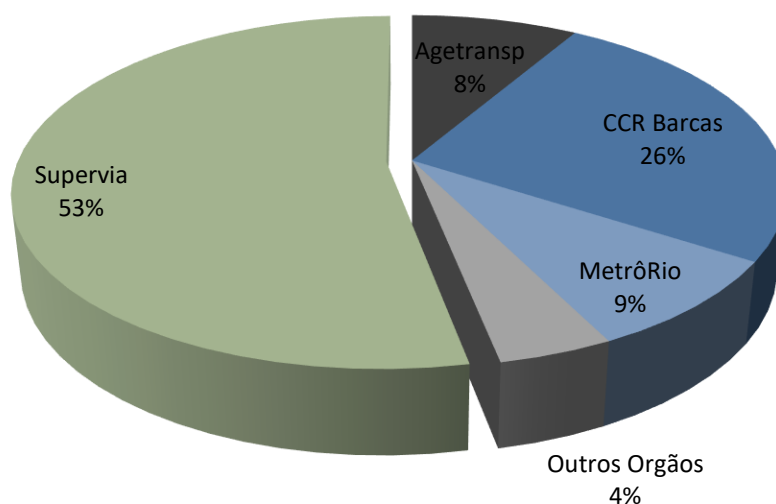
Canal de Atendimento	Frequência	%
Call Center	9	50,00%
E-mail	9	50,00%
Total Geral	18	100,00%

Reclamações



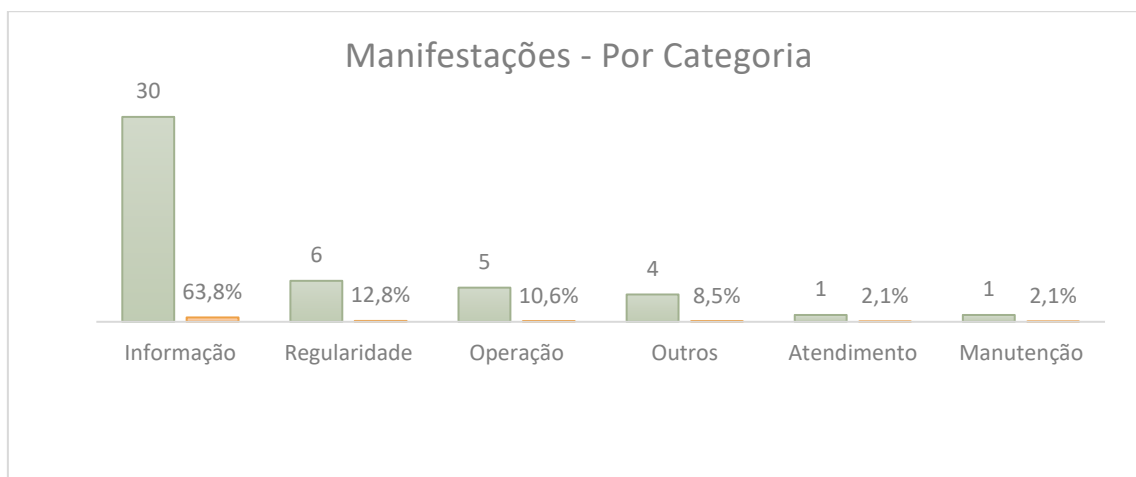
Das unidades de referência, Supervia foi principal canal de coleta na semana de referência, sendo responsável por 25 dos 47 registros. CCR Barcas obteve o 2º maior número de manifestações, correspondendo a 12 em números absolutos. Ademais, MetrôRio foi teor de 4 registros. Os percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo:

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES



Apesar da redução do número de registros sobre a categoria informação (-11,8%), a categoria foi a mais manifestada na semana. Além disto, a participação da categoria aumentou. Operação apresentou 3 registros a menos que na semana anterior, tornando-se o 3º assunto mais manifestado. Regularidade apresentou o dobro do número de registros da semana anterior, apresentando o 2º maior número na semana de referência. Manutenção e atendimento apresentaram redução de 3 e 2 registros, respectivamente, em

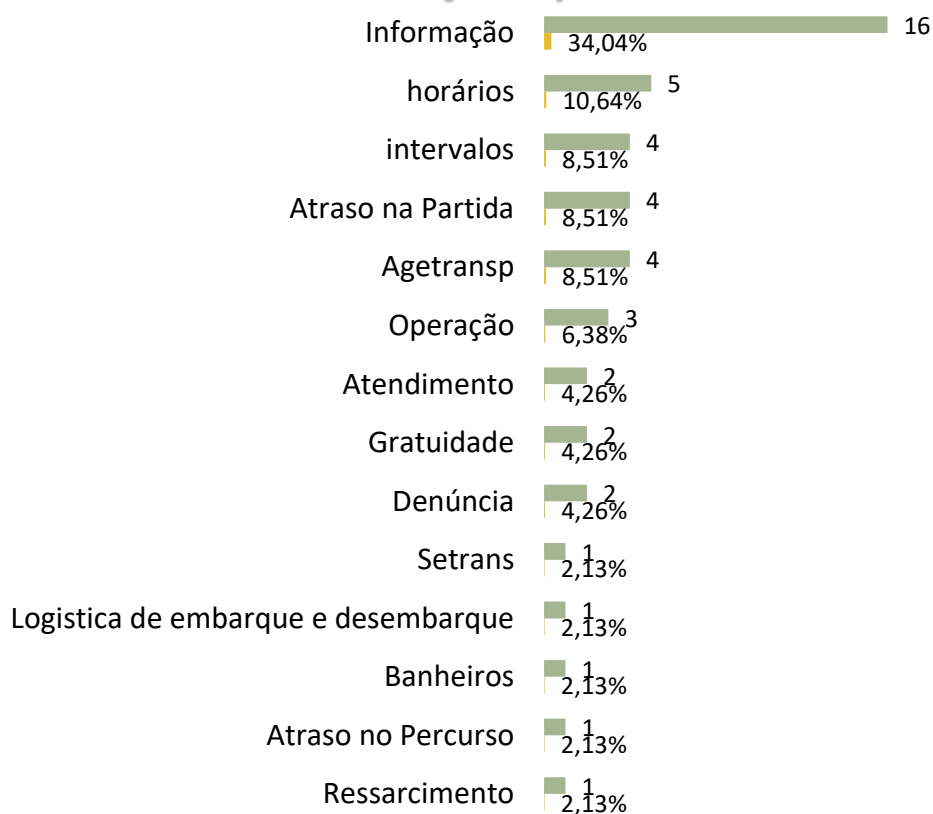
relação a semana anterior. A categoria Outros apresentou aumento de 1 registro, sendo a 4ª categoria mais frequente.



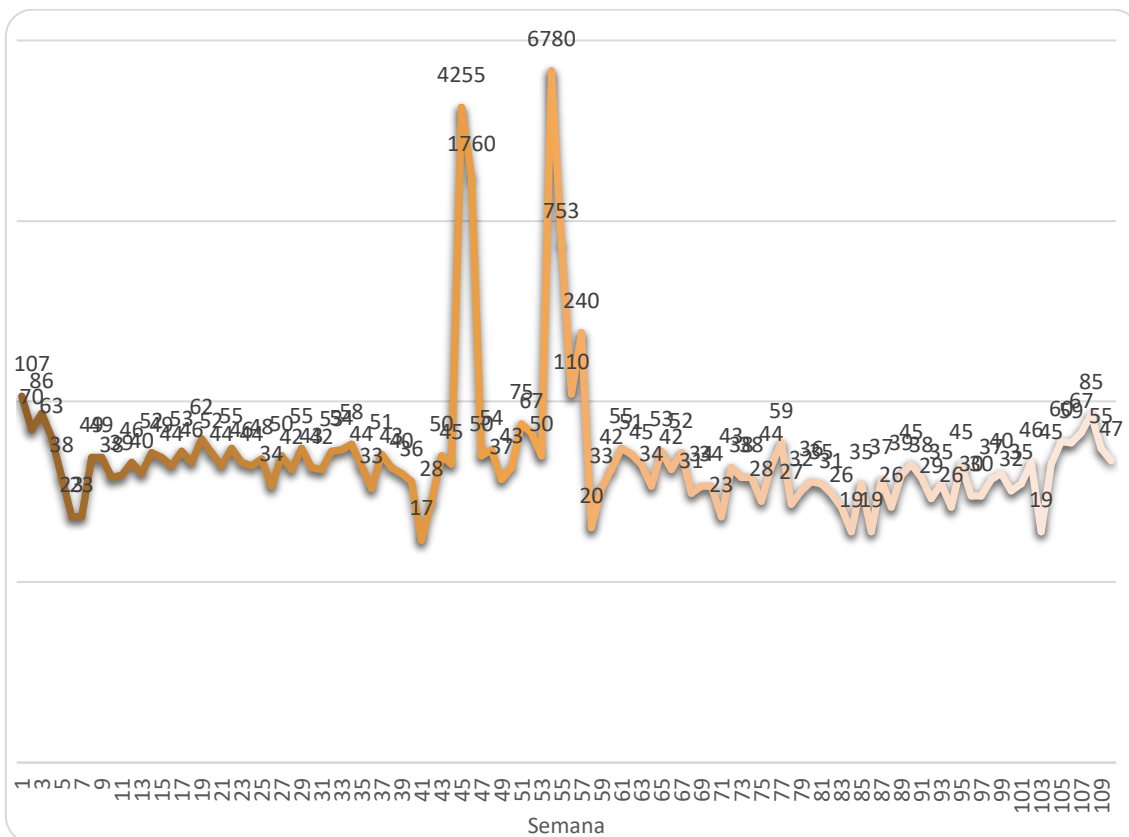
Assunto das Manifestações

Informação foi assunto mais manifestado no período, não havendo alterações em seu percentual. Houve redução dos registros sobre Gratuidade, tornando o 7º assunto mais manifestado, junto com atendimento e denúncia. Destaca-se os assuntos horários, intervalos, atraso na partida e Agetransp. Os números absolutos e percentuais podem ser visualizados no gráfico abaixo:

Manifestações por assunto



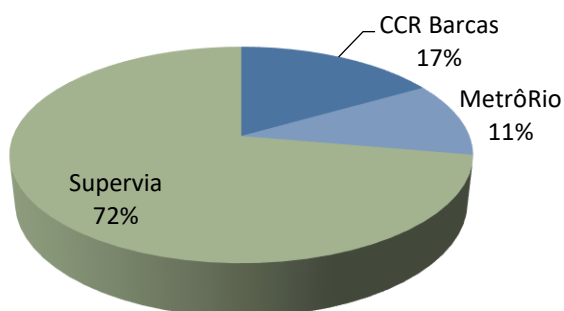
Nesta semana, os registros reduziram 14,6% em relação a semana anterior. Foi constatado o 42º maior número de atendimentos em todas as semanas analisadas. Ademais, as médias obtidas foram de 6,7 registros por dia e 11,8 por dia útil.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

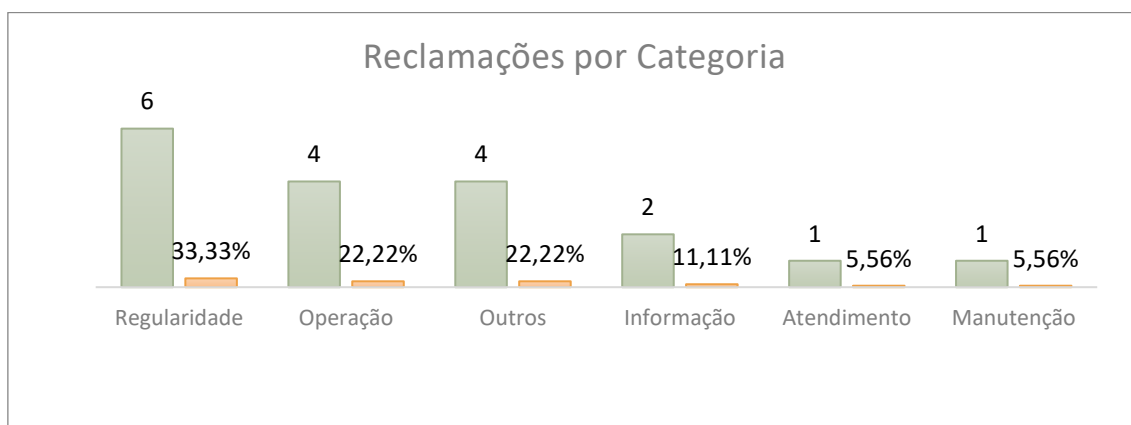
No período foram registradas 18 reclamações. Dessas, 13 foram referentes a Supervia, 3 em relação a CCR Barcas e 2 reclamações sobre o MetrôRio. Não houve reclamações acerca das rodovias reguladas pela Agetransp, pois não houve registros sobre as mesmas.

Unidade de referência das Reclamações



Em percentuais, 52% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, à medida que houve 25 registros, sendo 13 reclamações. Em relação a CCR Barcas, este percentual foi de 25%. Considerando o MetrôRio, 50% dos registros se trataram de insatisfações.

Houve o dobro do número de reclamações sobre a categoria regularidade, em comparação com a semana anterior, sendo o principal motivo de queixas na semana. Operação reduziu à metade, sendo o 2º assunto, mesmo número que a categoria outros. Houve redução em 2 registros sobre a categoria atendimento. Manutenção também apresentou redução em seus registros, sendo uma das categorias menos reclamadas. Nesta semana também houve insatisfações acerca de informação, 2 em números absolutos.

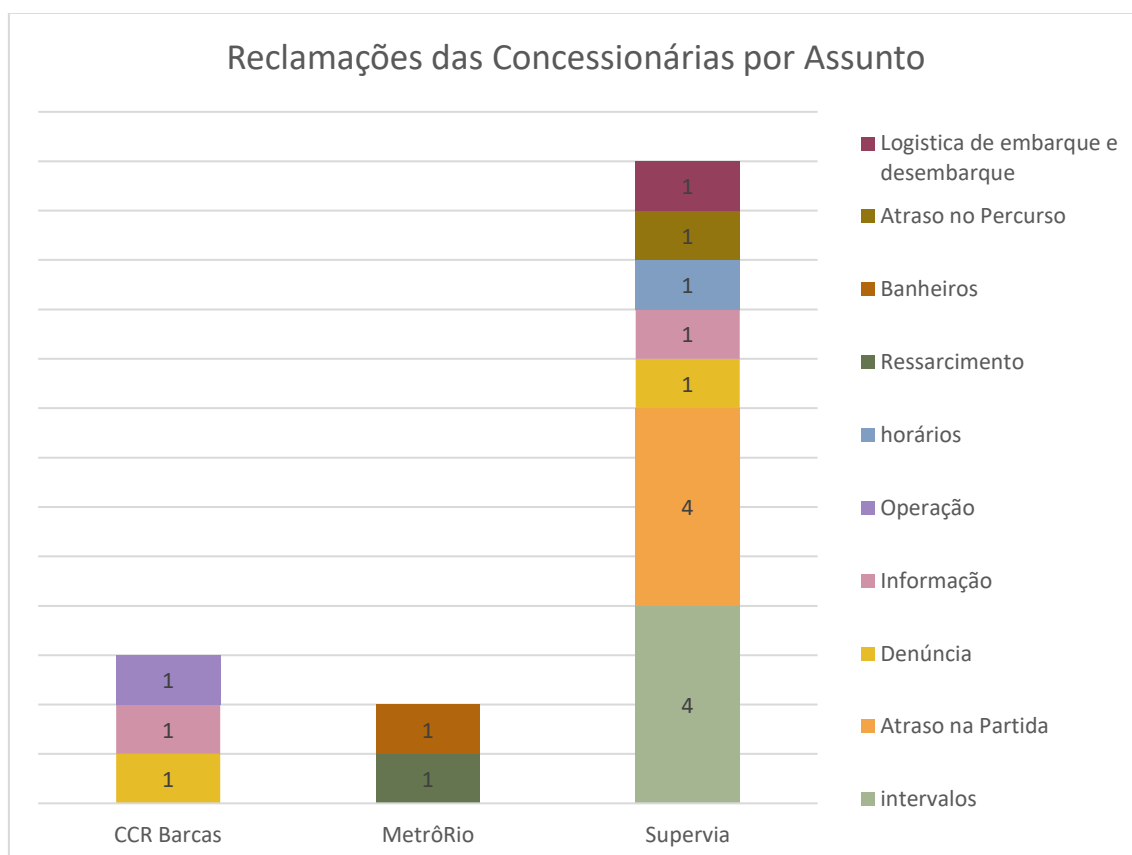


Considerando os assuntos, intervalos se tornou o assunto mais reclamado na semana, teor de 4 registros, mesmo número do assunto atraso na partida. Esses assuntos corresponderam a 22,2% das reclamações, individualmente. Houve 1 registro acerca de atraso no percurso, assunto mais reclamado na semana anterior. Os demais assuntos podem ser visualizados no gráfico abaixo:

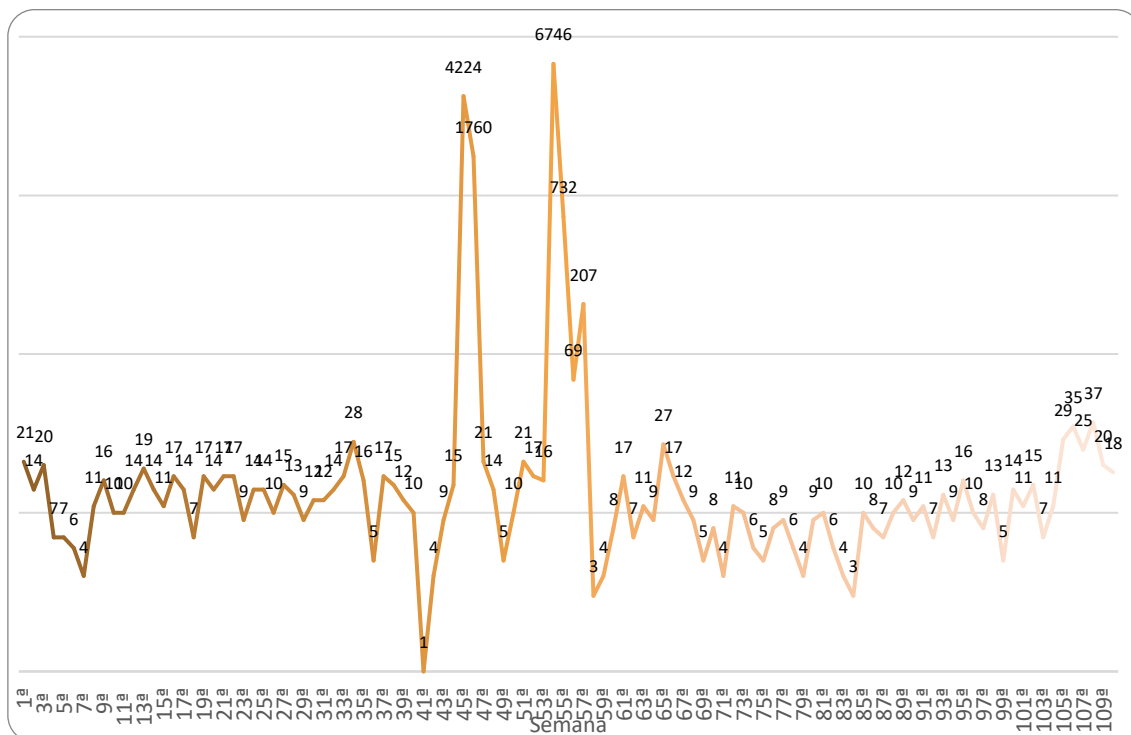
Assunto das Reclamações



No período, houve reclamações sobre o assunto denúncia acerca da CCR Barcas e Supervia. Informação também foi motivo de queixas nas 2 Concessionárias. Sobre o MetrôRio, houve reclamação sobre ressarcimento e banheiros. Ademais, intervalos foi assunto mais reclamado em relação a Concessionária responsável pelo sistema ferroviário.



Do mesmo modo que os registros gerais reduziram, as reclamações apresentaram redução de 10% em relação à semana anterior. A semana apresentou o 19º maior número de atendimentos, 2,6 reclamações diárias e 4,5 por dia útil.



Plantões Ouvidoria



Figura 1: Plantão 18 e 20/04/2022 – Rodrigo Pimentel



Figura 2: Plantão 18 e 20/04/2022 – Ricardo Ynsua



Figura 3: Plantão 19 e 22/04/2022 – Gabriel Herculano



Figura 4: Plantão 19 e 22/04/2022 – Leticia Lima

Conclusão

Na semana de análise, houve redução de 14,6% dos registros registrados nesta Ouvidoria acerca das Concessionárias reguladas pela Agetransp (Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos, Rota 116), sobre a Agetransp ou sobre Outros Órgãos. As informações cresceram 40% e informações reduziram 17,6%, havendo ainda 1 registro de sugestão. Foi registrado o 42º maior número de registros em todas as semanas analisadas, 6,7 registros diários e 11,8 registros por dia útil. Em relação às reclamações, a semana foi marcada por um grande número de registros, à medida que foi evidenciado o 19º maior número em todas as 110 semanas analisadas. Em média, foram 2,6 reclamações diárias e 4,5 por dia útil.

O sistema telefônico permaneceu sendo principal canal de coleta de registros gerais apesar da redução de sua participação de 83,6% para 78,7%. Em relação às reclamações, o sistema telefônico e e-mail coletaram o mesmo número de registros na semana. A participação de reclamações foi maior no e-mail, onde 90% dos registros por e-mail foram reclamações, enquanto por telefone, este percentual foi de 24,3%.

Das Concessionárias, a ordem decrescente de número de registros foi Supervia, MetrôRio e CCR Barcas, mesma ordem em relação às reclamações. Não houve registros acerca das Concessionárias de rodovias reguladas pela Agetransp. Além disto, 52% dos registros sobre a Supervia foram reclamações, enquanto em relação a CCR Barcas e MetrôRio, foram de 25% e 50, respectivamente.

Dos assuntos, intervalos e atraso na partida foram os mais reclamados na semana. O assunto denúncia foi motivo de reclamações acerca da CCR Barcas e Supervia. Informação também foi motivo de queixas nas 2 Concessionárias. Ressarcimento e banheiros foram reclamações sobre o MetrôRio e intervalos foi assunto mais reclamado sobre a Supervia. Houve 1 reclamação também sobre operação da CCR Barcas.

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5